第四章

處理投訴

4.1　今年的投訴數字，打破了歷年的紀錄。在二零零一／零二報告年度的十個半月內，本署接到共3,736宗投訴；在二零零零／零一年度，以及一九九九／二零零零年度，全年接到的投訴分別為3,709宗及3,101宗（請參閱第5.1及5.2段）。

本署接到的投訴

4.2　大部分投訴都是以書面提出，投訴信是以郵遞方式寄來本署。親臨本署的投訴人，會由本署接待處人員接待。如有需要，當值主任會與他們會面，直接記下投訴事項的細節。本署先後於二零零零年及二零零一年三月底，開始接受以電子郵件及電話方式作出的投訴。然而，以電子郵件方式作出投訴的人必須提供其聯絡地址，以便本署日後與他通信，以及確保其資料得以保密。

圖表4.1　投訴的方式

親臨本署	260
書面－	
投訴表格	828
來信	1,116
電話	508
電子郵件	360
傳真	664
合計	**3,736**

評審工作

4.3　評審組人員、接待處人員和當值主任是本署的前線人員。他們會審核本署接到的所有投訴及查詢。如果投訴事項不在本署職權範圍內，或根據《申訴專員條例》不得調查，則本署會在15個工作天內通知投訴人，並盡可能告訴他可以找哪個機構協助。

4.4　在本署職權範圍內的投訴，會交給調查組處理。

4.5　本署在決定是否進行調查前，會先進行初步查訊，然後再決定應以另類排解糾紛的方法處理，抑或應進行全面調查。

另類排解糾紛方法

4.6　對於簡單和直接的投訴，本署會採取較靈活的方法處理，以期更迅速地解決問題。這些方法包括：

- 機構內部投訴處理計劃（「現處計劃」）；
- 提供協助／作出澄清；以及
- 調解。

上述方法讓被投訴機構直接參與處理投訴的過程，在較平和的氣氛下解決問題，同時讓他們有機會自己進行調查，以及自行安排與投訴人直接對話。在整個過程中，本署人員會監察這些機構處理投訴的進展，以及最後的結果。

4.7　本署自一九九六年開始使用上述方法處理投訴。《修訂條例》在二零零一年十二月生效後，這些方法便納入法例條文。

申訴專員 OMBUDSMAN

圖表4.2 另類排解糾紛方法

類別	方法	2001／02年度終結的個案數目
現處計劃	在取得投訴人同意後，將簡單的投訴個案轉介被投訴機構，由該機構調查及答覆投訴人。本署會監察整個過程，如有需要，會隨時介入。	353
提供協助／作出澄清	本署會先進行多方面的初步查訊，再向投訴人解釋及作出澄清，亦會建議被投訴機構推行全面的改善措施。	1,214
調解	調解過程在自願的情況下進行，投訴人與被投訴機構的代表會晤，本署的調查員只是居中調停。	19

全面調查

4.8 對於性質複雜的個案，或涉及原則問題、嚴重行政失當和極不公平的情況、制度上或程序上有流弊的個案，本署都會全面調查。調查過程涉及多方面的調查及蒐集證據的工作，有時亦會請本署的顧問提供專業意見。

4.9 被投訴的機構通常有機會對調查報告草擬本作出評論及提出意見。如有需要，本署會向該機構提出改善及補救建議。機構的首長有責任定期向本人報告推行本署建議的進度。

《公開資料守則》

4.10 一九九五年三月，政府以試驗性質推行《公開資料守則》，進一步體現政府開明問責的精神。到了一九九六年十二月，政府更將這份守則的適用範圍逐步擴大，以涵蓋所有決策局及部門。

4.11 倘若某機構不遵守這份守則的規定，拒絕向申請人提供他所索取的資料，申請人可向申訴專員投訴，要求該決策局或部門覆核其拒絕提供資料的決定。在本報告年度內，本署完成了兩宗這類投訴的調查工作。

不時發生的社會問題

4.12 本署曾遇上一些難以即時解決的社會問題。

4.13 其中一個例子，是關於將混合業權的公共屋邨的管理權移交業主立案法團的問題。在這類屋邨內，既有居者有其屋計劃(「居屋」)屋苑單位，亦有租住公屋單位。房屋署作為租住公屋單位的業主，持有最多業權分數，其權益與個別業主的權益總是不盡相同，所關注的事項當然亦不一樣。某些居屋苑受不同的大廈公契規管，又或在不同階段落成。這些情況都會引起管理問題，糾紛或投訴往往亦由此而起。

4.14 上述的管理問題包括為業主立案法團提供辦事處，以至屋邨的累積管理基金的運用方法。引起投訴最常見的原因，是有關釐定管理費和監督費用、劃分業主立案法團的管理範圍，以及使用屋邨設施和設

施租用費等事宜。上述種種原因都會令事涉各方彼此誤會，互相猜疑，以致引起敵意，影響鄰舍關係。房屋署在訂立大廈公契，或協助業主盡快成立立案法團時，相信亦預料不到會發生這些問題。除非房屋委員會和房屋署修改有關下述安排的政策，否則這些問題實在難以解決：

- 居屋苑單位與出租公屋單位共同管理；以及
- 不同的居屋樓宇採用相同的大廈公契。

4.15 滲水是另一個經常發生的問題。由於很難找出滲水的原因，以致市民對有關部門所擔當的角色有所混淆，甚或誤解，所以往往會引起投訴。在處理滲水問題的不同階段，食物環境衞生署、水務署和屋宇署各有特定的角色。這三個部門準會盡力解決滲水問題，可惜市民通常對這些部門的分工及權限都不甚了解（或不願意接受解釋），所以他們自然會認為這些部門「互相推卸責任」。雖則本署會盡力確保各部門互相協調得當，本人亦須強調一點，就是業主本身有基本責任保養維修自己的物業。本署認為，鄰里間互相合作與政府提供的協助同樣重要。